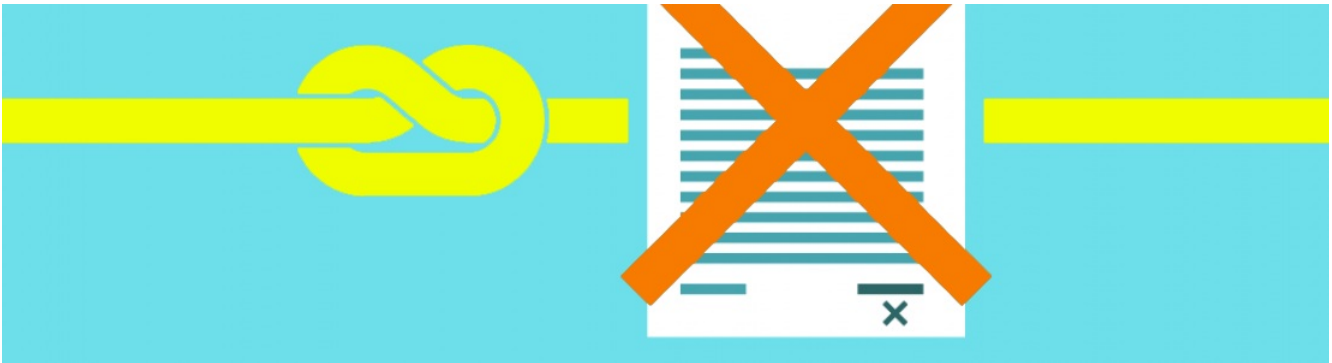


Fiche Pratique



J'ai une réclamation concernant un fournisseur dont je ne suis pas client

L'essentiel

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, il doit mettre à ma disposition des informations détaillées me permettant de souscrire en toute connaissance de cause.

S'il ne le fait pas, j'informe la DGCCRF via son site [SignalConso](#)

Les obligations des fournisseurs

Tout d'abord, pour en savoir plus sur les obligations des fournisseurs d'énergie, je consulte les fiches :

- > [Mon contrat d'électricité ou de gaz](#)
- > [Quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance](#)

Mes démarches pour effectuer une réclamation ?

Je suis en contact avec un fournisseur d'énergie, mais je n'ai pas souscrit de contrat avec lui. Je souhaite effectuer une réclamation car ce fournisseur ne respecte pas ses obligations légales, notamment en matière d'information précontractuelle ou de démarchage et de vente à distance : pratiques commerciales déloyales, trompeuses ou agressives...

- 1 Tout d'abord, je contacte le fournisseur ou acheteur concerné, de préférence par écrit (courrier ou courriel), pour lui exposer ma réclamation.
- 2 Si des infractions au code de la consommation ont eu lieu, cela relève de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du ministère en charge de l'économie. Afin que la DGCCRF puisse, le cas échéant, engager des poursuites pénales à l'égard du fournisseur ou acheteur concerné, il m'appartient de contacter son site [SignalConso](#) ou la direction départementale du lieu du siège social du fournisseur. Les [coordonnées des directions départementales de la DGCCRF](#) sont accessibles sur son site. Cette administration ne sera toutefois pas en mesure de résoudre mon litige. Les éventuelles poursuites qu'elle pourrait engager à l'égard d'un fournisseur ou acheteur impliquent des délais d'enquête et d'instruction. Pour saisir la DGCCRF, je dois lui communiquer

l'ensemble des pièces nécessaires à la constitution d'un dossier : contrats, factures, courriers de réclamations envoyés, réponses reçues, autorisation de citation (autorisation permettant à la DGCCRF de citer mon identité au cours de l'enquête).

- 3 Si je n'ai pas valablement souscrit de contrat avec un nouveau fournisseur et que je souhaite faire annuler un changement de fournisseur non souhaité, je consulte la fiche : **J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter**

> Je peux également faire appel à *une association de consommateurs*.

| | | |
|---|---|--|
|  | Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits : Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le | 0 800 112 212 <small>Service & appel gratuits</small> |
|---|---|--|